

	<b>CÓDIGO:</b>	<b>N-14-1</b>
	<b>NOMBRE:</b>	<b>POLÍTICA DE ATENCIÓN A USUARIOS</b>
	<b>VERSIÓN:</b>	<b>12</b>

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Establecer las directrices para que todos(as) los(as) colaboradores(as) conozcan los lineamientos, del manejo y desarrollo de las actividades relacionadas con el tema de atención a usuarios. Estas políticas son de aplicación general a las áreas comerciales de Surtigas S.A. E.S.P.

Las disposiciones descritas en la presente Política, además de enmarcar las actuaciones propias de la Compañía, dan alcance a lo descrito en la Ley 142 de 1994 y en el marco regulatorio de los Servicios Públicos Domiciliarios, con el fin de garantizar la calidad en la prestación del servicio Público de Distribución y Comercialización del gas natural y los servicios asociados.

Esta política es administrada por el/la Jefe(a) de Atención a usuarios. Cualquier cambio en la Política debe contar con el visto bueno del/ de la Gerente(a) General.

## 2. DEFINICIONES

- **PQR:** Peticiones, Quejas y Recursos.
- **Solicitudes:** Son todas las peticiones, quejas y reclamos que el cliente solicita.
- **Peticiones:** Acto de cualquier parte interesada suscriptor(a) o no, dirigido a la empresa, para solicitar, en interés particular o general un acto o contrato relacionado con la prestación de los servicios de gas natural y otros servicios, pero que no tiene el propósito de conseguir la renovación o modificación de una decisión tomada por la empresa respecto de uno o más suscriptores(as) en particular.
- **Queja:** Es toda manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural, jurídica o su representante en la calidad de la gestión realizada si esta no tiene que ver con cobros que ya se han facturado al menos una vez, al igual que con atención ofrecida.
- **Reclamo:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural, jurídica o su representante en el cobro realizado, es decir, que al menos se han facturado una vez ese concepto al igual que los pagos que indica no tiene reflejados.
- **Queja procedente:** Aquella queja que presenta el/la cliente, suscriptor(a), usuario(a) o parte interesada la cual, una vez analizados sus argumentos y verificados en el sistema de gestión comercial, se comprueba que están ampliamente justificados y ameritan una corrección.

- **Queja improcedente:** aquella queja que presenta el/la cliente, suscriptor(a), usuario(a) o parte interesada la cual, una vez analizados sus argumentos, se comprueba que no se ajusta a las normas legales ni técnicas que rigen para el suministro de gas natural y otros servicios que ofrece la compañía
- **Queja imputable:** aquella queja que presenta el/la cliente, suscriptor(a), usuario(a) o parte interesada la cual, una vez analizados sus argumentos, se comprueba que existe un incumplimiento por acción u omisión por parte de la empresa.
- **Queja no imputable:** aquella queja que presenta el/la cliente; suscriptor(a), usuario(a) o parte interesada, la cual una vez analizados sus argumentos, se comprueba que no existe un incumplimiento por acción u omisión por parte de la empresa.
- **Reclamo procedente:** aquel reclamo que presenta el/la cliente, suscriptor(a), usuario(a) o parte interesada la cual, una vez analizados sus argumentos y verificados en el sistema de gestión comercial, se comprueba que están ampliamente justificados y ameritan una corrección en su estado de cuenta.
- **Reclamo improcedente:** aquel reclamo que presenta el/la cliente, suscriptor(a), usuario(a) o parte interesada la cual, una vez analizados sus argumentos, se comprueba que no se ajusta a las normas legales ni técnicas que rigen para el suministro de gas natural y otros servicios que ofrece la compañía.
- **Reclamo imputable:** aquel reclamo que presenta el/la cliente, suscriptor(a), usuario(a) o parte interesada la cual, una vez analizados sus argumentos, se comprueba que existe un incumplimiento por acción u omisión en los cobros realizados por la empresa.
- **Reclamo no imputable:** aquel reclamo que presenta el/la cliente; suscriptor(a), usuario(a) o parte interesada, la cual una vez analizados sus argumentos, se comprueba que no existe un incumplimiento por acción u omisión en los cobros realizados por la empresa.
- **Recurso:** es un acto del/de la suscriptor(a), usuario(a) o parte interesada para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afecten la prestación del servicio público de gas natural o la ejecución del contrato de servicios públicos.
- **Recurso de reposición:** es el que se presenta ante la empresa para que aclare, modifique o revoque una decisión que afecte los intereses del/de la suscriptor(a), usuario(a) o parte interesada, en los casos y oportunidades previstas en el contrato de condiciones uniformes.
- **Recurso de apelación:** es el que se presenta en subsidio del recurso de reposición, en la oficina de Atención a Usuarios de Surtigas S.A. ESP., y del cual se da traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que lo resuelva.
- **Recurso de queja:** es un recurso facultativo en cabeza del usuario, que aplica en los casos de rechazo del recurso de apelación y se interpone ante el superior jerárquico del/de la colaborador(a) que emitió la decisión inicial.

- **Silencio Administrativo Positivo:** se configura cuando la empresa no ha respondido una petición, queja o recurso dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación, lo que implica que las pretensiones contenidas en la petición deben ser resueltas a favor del/de la usuario(a). Para la atención adecuada de una petición, queja, reclamo o recurso, la empresa tiene la posibilidad de abrir un periodo probatorio de treinta (30) días hábiles, plazo dentro del cual se tiene que evacuar todas las pruebas que se estime necesaria, este periodo probatorio suspende el término inicial de quince (15) días para la respuesta oportuna. Se configurará también el silencio administrativo positivo, si después de vencido el periodo probatorio, la empresa no da respuesta de fondo y oportuna.
- **Tutela:** es el mecanismo de protección de los derechos fundamentales, establecido en La constitución de 1991.
- **SSPD:** Superintendencia de servicios públicos domiciliarios.
- **CAD:** Centro de administración de documentos.
- **IGS:** Instructivo de gestión de solicitudes.
- **LDRSOLICITUDES:** Reporte que sirve para ver todas las solicitudes registradas en un periodo de tiempo.
- **Partes interesadas:** individuos o grupos que tienen interés o están afectados por la calidad de los servicios prestados, el desempeño ambiental, seguridad y salud en el trabajo de una organización.
- **Ley 142 de 1994:** Ley por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.

### 3. CONTENIDO

- a) Las oficinas de Surtigas y las entidades contratadas para el efecto, son los sitios autorizados para la recepción y/o trámite de las PQR presentadas por el cliente.
- b) En las localidades donde la empresa presta el servicio de gas natural y no existen locaciones de la misma, se autoriza la contratación del servicio de recepción de PQR por parte del/de la Coordinador(a) Comercial de Zona.
- c) El horario de atención personalizada a clientes en las oficinas de la compañía es el siguiente:
  - Sincelejo, Montería y agencias menores de los Distritos Sucre, Córdoba, Bolívar y Antioquia: Desde las 7:30 a.m. hasta las 11:45 a.m. y desde la 01: 30 p.m. hasta las 4:00 p.m. de lunes a viernes.
  - Cartagena: de lunes a viernes desde las 7:00 a.m. hasta las 3:30 p.m. Jornada continua.
  - A facultad de la Jefatura de Atención a Usuarios y/o Gerencia de Zona, estos horarios de atención, pueden ser modificados por situaciones ajenas a la prestación del servicio y/o situaciones de fuerza mayor.

- d) Los días festivos de cada agencia por fiestas patronales, carnavales etc., en que no se labore, deben ser reportados al/a la Jefe (a) de Atención al Usuario y/o a quien este designe, indicando el/la colaborador(a) de turno encargado en la agencia o zona.
- e) El área de Atención a Usuarios, es la responsable de recibir y atender todas las PQR relacionadas con la prestación de todos los servicios brindados por la compañía; no obstante, si la respuesta requiere del soporte de otra área, ésta debe apoyarle, asegurando que todo el proceso no exceda los Acuerdo de Niveles de Servicio ni los términos legales establecidos.
- f) El/La colaborador(a) encargado(a) de recepcionar las PQR debe asegurarse que contenga la información necesaria para identificar y localizar al/a la cliente, suscriptor(a), usuario(a) o partes interesada, con el fin de dar respuesta a la misma.
- g) La creación de las solicitudes de atención y sus causales relacionados con el proceso de Atención al Usuario corresponden al/a la Jefe(a) de Atención al Usuario.
- h) La configuración de las causales de atención de las quejas, reclamos y su definición como imputable o no imputable corresponden al/a la Jefe(a) de Atención a Usuarios.
- i) La imputabilidad o no de las quejas y reclamos depende de las causales de atención utilizadas por el/la colaborador(a) que resuelva dicha queja.
- j) Las oficinas de Atención a Usuarios deberán llevar un registro diario de las novedades que surjan en el área y que afecten el proceso ordinario de atención, tales como fallas en la energía, dificultades de acceso a los sistemas informativos, fallas en los equipos, salidas no programadas del sistema de información etc. Si no se presentan novedades, de igual manera esto debe quedar en el registro citado.
- k) Cuando se presenten fallas que impidan el registro de las PQR en las agencias sistematizadas, la recepción de las mismas se realiza en forma manual en el formato “constancia de presentación de Petición o Queja” y una vez restablecida la conexión, el/la colaborador(a) que recibió la solicitud, la debe incorporar al sistema de información comercial, con la fecha en la que se recibió la misma, no deberá pasar de 2 días hábiles. Para el caso de las emergencias que son reportadas inmediatamente al centro de control para su atención, estas son gestionadas por el/la colaborador(a) del centro de control y una vez restablecida la conexión, el/la colaborador(a) de Atención a Usuarios que recibió la PQR, deberá incorporarla en el sistema de información comercial.
- l) Al momento de registrar una atención en el sistema, ésta debe contener la información más relevante dependiendo de su naturaleza, de tal forma que se facilite su análisis posterior.
- m) La respuesta a las PQR presentadas a la empresa, debe darse en un término no mayor de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado este término salvo que se requiera la práctica de pruebas, la empresa debe expedir el correspondiente acto en el cual se reconozca el efecto del silencio administrativo positivo.
- n) Si bien el tiempo de atención a cualquier PQR legal de es 15 días hábiles, se ha determinado que para prestar un mejor servicio contaremos con ANS (Acuerdo de nivel

de servicio interno) de 10 días para la atención de cualquier PQR, a excepción de los ANS de menor tiempo acordados con algunas solicitudes.

- o)** Para mayor control de la atención de las solicitudes los procesos que manejen el sistema comercial Smartflex deberán generar diariamente el reporte LDRSOLICITUDES o los reportes propios de cada proceso, con el propósito de realizar seguimiento y asegurar la debida atención dentro de los tiempos establecido en el literal “n” de la presente Política.
- p)** El documento integral para el registro de cualquier solicitud y guía de gestión es el Instructivo de Gestión de Solicitudes (IGS).
- q)** Las modificaciones que se realicen en los procesos que afecten en la gestión y atención del cliente deberán ser notificadas al área de atención de usuarios para que actualice el IGS.
- r)** Los procesos que requieran hacer devoluciones cuando consideran que según las políticas, Atención a Usuarios ha incurrido en un error al registrar una solicitud por causa o direccionamiento, tendrán 2 días hábiles contados a partir del día siguiente del registro para devolver la orden de trabajo, de lo contrario pasado el termino el área a la cual se le asignó la solicitud será la encargada de gestionar la misma; el funcionario de Atención a Usuarios designado para gestionar las solicitudes devueltas, deberá gestionarlas/reasignarlas, en un término no mayor a (1) día hábil contado a partir del día siguiente de la devolución, es decir, al día siguiente.
- s)** Los(as) colaboradores(as) responsables de Atención a Usuarios gestión escrita, podrán redireccionar los documentos que se detecte que pertenecen a otra agencia al/a la Coordinador(a) Comercial de zona correspondiente para la gestión de la misma.
- t)** Las cartas de respuesta dirigidas a los(as) usuarios(as) y/o clientes son respondidas por el/la Jefe(a) de Atención a Usuarios, Coordinadores(as) Comerciales de zona, Responsables de procesos, Gerente de Zona, o por los descritos en la cláusula de delegación del contrato de condiciones uniformes vigentes y su notificación debe realizarse conforme a lo establecido en el Código Contencioso Administrativo.
- u)** Las respuestas de los recursos de reposición y en subsidio de apelación presentados por los(as) usuarios(as) deben ser revisados por el área jurídica de la compañía, previo al envío a los(as) usuarios(as) y a la SSPD. Esta revisión aplica para las agencias menores de la Compañía. La validación de los recursos de reposición en subsidio de apelación de las ciudades principales: Cartagena, Montería y Sincelejo está a cargo de Gestión Escrita en la ciudad de Cartagena.
- v)** Los expedientes de los recursos interpuestos por los(as) usuarios(as) que deban ser trasladados a la SSPD (recurso de apelación y recurso de queja) deben ser dirigidos a Gestión Escrita en la Ciudad de Cartagena, para que ésta a su vez los remita a la SSPD.
- w)** Es obligación del área de Atención a Usuarios, una vez la SSPD falle los recursos interpuestos por los (as) usuarios (as), proceder con el acápite descrito en el capítulo de resuelve de la resolución emitida por la SSPD, y notificar al/a la usuario(a) y a la SSPD del cumplimiento del fallo en el término que estipula la Ley.

- x) Cuando se presente una Acción de Tutela dirigido a la compañía, el/la responsable de la agencia, debe dirigirla de forma inmediata al CAD para su radicación y remisión al área jurídica para su trámite dentro del término asignado por el juzgado.
- y) El Call Center, es la dependencia autorizada y responsable de la atención telefónica de los(as) usuarios(as) de la compañía y su horario de atención es: 24 horas del día, los 7 días a la semana durante los 365 días del año.
- z) Las llamadas de emergencias recibidas en el Call Center deben ser grabadas de acuerdo con lo establecido en la Resolución CREG 100 de 2003.
- aa) Diariamente se debe verificar el correcto funcionamiento de las comunicaciones (canal de voz y datos) en cada una de las agencias de la compañía donde exista oficinas.
- bb) Cuando en las agencias se reciban llamadas de usuarios(as) para interponer peticiones, quejas, reclamos, recursos o emergencias por las líneas alternas, se le debe indicar al peticionario, el número telefónico correspondiente a la línea de atención al usuario.
- cc) Es responsabilidad de cada Coordinador(a) Comercial de Zona mantener informado al Call Center, acerca de todas las actividades que puedan promover a elevar el número de llamadas (aplicación de odorantes, Campañas especial, interrupciones del servicio, emergencias grado 0, etc.).
- dd) Los(as) colaboradores(as) responsables de Atención a Usuarios en forma, escrita o personalizada deben abstenerse de realizar actividades que alteren la calidad de la atención, (ingerir alimentos en el puesto de trabajo, uso inadecuado de internet, del chat, o de los celulares personales).
- ee) Los(as) colaboradores(as) responsables de Atención a Usuarios en forma, escrita o personalizada tienen derecho a interrumpir sus actividades por espacio de 20 minutos durante el día para tomar un descanso y realizar pausas activas.
- ff) Es responsabilidad de cada colaborador que atiende clientes hacer uso de la intranet, portal de servicio al cliente, Kawak y demás herramientas diseñadas para mantenerse informado y actualizados en la documentación relacionada con el área. En caso de que se presente falla en el ingreso a la página, deberá colocar el caso en la mesa de ayuda.
- gg) En aquellos casos en los cuales un(a) colaborador(a) que tenga relación directa con los(as) usuarios(as) y que deba resolver o realizar una acción que pudiere afectar el estado de cuenta del/de la usuario(a) (cualquier tipo de gestión de PQR, FNB, Cartera o Seguros) que involucre a un familiar o allegado, deberá ponerlo en conocimiento de su jefe(a) inmediato(a) y declararse impedido para resolver o tomar una decisión, debiendo cambiar el turno para que no tenga ninguna injerencia sobre la misma. Cuando se presente la situación y necesidad de atención a un familiar y/o allegado, en una Agencia Menor, el/la Auxiliar Comercial de Agencia deberá, además de registrar lo solicitado por el/la usuario(a), registrar en el sistema de información comercial la solicitud de "Documentación Soporte" con causal: "impedimento por conflicto de interés", acorde a lo establecido en el Instructivo de gestión de Solicitudes (IGS). Esta solicitud deberá ser legalizado por su jefe(a) inmediato(a), con las causales de legalización establecidas, acorde a su validación.

**hh)** Para realizar el traslado de diferidos en el producto servicios financieros (Brilla), se debe validar el cumplimiento de las siguientes condiciones:

- Que el contrato origen se encuentre al día con el fin de no afectar el estado de cuenta actual del contrato destino.
- Que sea el/la mismo(a) suscriptor(a). En caso de ser diferentes, el/la suscriptor(a) del contrato destino debe adjuntar una carta autenticada aceptando el traslado.
- Que la solicitud se realice por escrito.
- Se traslada la deuda indistintamente si el contrato destino cuenta con cupo habilitado o no.
- El cupo de crédito del servicio origen será inactivado, actividad bajo responsabilidad, del área de crédito y seguros.

En la herramienta KAWAK aparecen los(as) colaboradores(as) que participaron en la revisión y aprobación del presente documento, los cuales hacen constar que recibieron documentación e información previa para tal efecto y que el documento está adecuado a las actividades y prácticas de la organización.

#### ANEXO A

<b>REGISTRO DE CAMBIOS A LAS POLÍTICAS</b>					
FECHA	VERSIÓN	PAGINA	SECCIÓN	CAMBIOS EFECTUADOS	INCORPORÓ
04/jul/2018	10	Todas	N.A	Se revisa documento, se cambia código de la política de N-927-1 a N-14-1 de acuerdo con los cambios en el nuevo mapa de proceso 2018. Se cambió versión y fecha de vigencia según solicitud con Id. 6632	Erika Miranda
27/05/2019	11	Todas	N.A	Se incluyó en el objetivo y alcance: Las disposiciones descritas en la presente Política, además de enmarcar las actuaciones propias de la Compañía, dan alcance a lo descrito en la Ley 142 de 1994 y en el marco regulatorio de los Servicios Públicos Domiciliarios, con el fin de garantizar la calidad en la prestación del servicio Público de Distribución y Comercialización del gas natural y los servicios asociados. Se incluyó en el punto 2 definiciones: Ley 142 de 1994: Ley por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones. En el punto 3 contenido: Literal c. Se ajustó el horario en Cartagena: cambió de 7:00 am a 4:00 pm por de 7:00 am a 3:30 pm, jornada continua y se eliminó la atención los	Lorena Garay B

REGISTRO DE CAMBIOS A LAS POLÍTICAS					
FECHA	VERSIÓN	PAGINA	SECCIÓN	CAMBIOS EFECTUADOS	INCORPORÓ
				<p>sábados; y se agregó a agencias de Antioquia.</p> <p>Literal r. se agregó "contados a partir del día siguiente del registro". Y "el funcionario de Atención a Usuarios designado para gestionar las solicitudes devueltas, deberá gestionarlas/reasignarlas, en un término no mayor a (1) día hábil contado a partir del día siguiente de la devolución, es decir, al día siguiente".</p> <p>Literal gg. Se agregó solicitud de "Documentación Soporte" con causal. Se cambió versión y fecha de vigencia según solicitud con Id 7658.</p>	
21/04/2021	12	Todas	Todas	<p>En punto de contenido, se agregó el punto "•A facultad de la Jefatura I Jefe de Atención a Usuarios y/o Gerencia de Zona, estos horarios de atención, pueden ser modificados por situaciones ajenas a la prestación del servicio y/o situaciones de fuerza mayor" en el literal c).</p> <p>Se ajustó el literal o), agregando los reportes propios de cada proceso, con el propósito de realizar seguimiento y asegurar la debida atención dentro de los tiempos establecido en el literal "n" de la presente Política".</p> <p>Se complementó el literal u), incluyendo "Esta revisión aplica para las agencias menores de la Compañía. La validación de los recursos de reposición en subsidio de apelación de las ciudades principales: Cartagena, Montería y Sincelejo está a cargo de Gestión Escrita en la ciudad de Cartagena".</p> <p>Se ajustó el literal v), eliminando área de jurídica, y agregando "Gestión escrita en la ciudad de Cartagena".</p> <p>Se incluyó "su horario de atención es: 24 horas del día, los 7 días a la semana durante los 365 días del año" en el numeral y).</p> <p>Se ajustó el numeral ff) se incluyó "portal de servicio al cliente, Kawak y demás herramientas diseñadas".</p> <p>Se cambió versión y fecha de implementación según solicitud con Id 9773.</p>	Lorena Garay B